

OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DENGAN PROGRAM KALIMASADA MELALUI APLIKASI KLAMPID DI KELURAHAN NGINDEN JANGKUNGAN

Setya Nanda Anggela Putri

Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
e-mail: setyanandaanggrlaputri@gmail.com

Abstrak

Kelurahan merupakan ujung tombak dalam struktur pemerintahan terbawah yang langsung berhubungan dengan masyarakat yang tinggal di daerah perkotaan khususnya dalam hal pelayanan. Hal ini juga dipertegas dengan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang secara teknis memuat tujuan pelayanan publik salah satunya adalah mewujudkan perlindungan masyarakat dan kepastian hukum dalam memberikan pelayanan publik. Sehingga hadirlah Program Magang MBKM-A Dispendukcapil ini yang mencakup dalam administrasi kependudukan dan pencatatan Sipil, terdiri dari banyak program dan pelayanan kepada masyarakat serta mahasiswa memiliki kesempatan untuk memilih dan mencari pengalaman sesuai dengan keilmuan dan jurusan di kampus masing-masing khususnya sesuai jurusan penulis yaitu Administrasi Negara. Dalam program Magang MBKM dispendukcapil Surabaya ini saya memilih di program "Optimalisasi Program Kalimasada (Kawasan lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan). Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik dengan Program " Kalimasada melalui Aplikasi Klampid di Kelurahan Nginden Jangkungan Kota Surabaya".Proses yang diawali dengan pengenalan kegiatan yang ada di kelurahan Nginden Jangkungan, melakukan penyusunan aktivitas harian kelurahan, turun kelapangan untuk melakukan pendataan kependudukan Kalimasada, observasi analisis kondisi yang ada di tiap RT/RW, serta melakukan input data pada sistem Klampid Surabaya. Pemfokusan dilakukan pada program Kalimasada, dimana mencakup terkait data kependudukan akta kelahiran, akta kematian, KIA, dan lain-lain yang kemudia di input pada sistem aplikasi klampid untuk di proses oleh Dispendukcapil Surabaya. Aplikasi Klampid ini sendiri merupakan salah satu inovasi sistem online yang dimili oleh Dispendukcapil Surabaya. Peningkatan sikap, nilai kesadaran, kepedulian dan tertib serta pengetahuan bagi masyarakat terkait administrasi kependudukan di lingkungan Kelurahan Kapasari melalui Giat Permissi yang bekerja sama dengan Ningminduk untuk pendataan, pendampingan dan penyelesaian permasalahan yang dialami oleh masyarakat. Kepuasan Masyarakat terkait pelayanan administrasi di kelurahan Kapasari yang semakin efektif dan efisien dengan adanya kegiatan magang mahasiswa sehingga masyarakat lebih antusias untuk mengurus dokumen kependudukan

Kata Kunci: Pelayanan, Masyarakat, Program kalimasada, K-Klampid

Abstract

Kelurahan is the spearhead in the lowest level of government structure that is directly related to people living in urban areas, especially in terms of services. This is also confirmed by Law Number 25 of 2009 concerning public services which technically contains the objectives of public services, one of which is to realize community protection and legal certainty in providing public services. So that the MBKM-A Dispendukcapil Internship Program is here which includes population administration and civil registration, consists of many programs and community services and students have the opportunity to choose and find experience in accordance with the science and majors on their respective campuses, especially according to the author's major, namely Administration. Country. In the MBKM Internship program at the Surabaya Civil Registration Office, I chose the program "Optimization of the Kalimasada Program (Environmental Area of Population Administration Awareness Community). Optimizing the uality of Public Services with the "Klimasada" Program through the Klampid Application in Nginden Jangkungan Village, Surabaya City. The process begins with the introduction of existing activities in Nginden Jangkungan village, preparation of daily village activities, going down to the field to collect Kalimasada population data, observing and analyzing conditions in each RT/RW, and inputting data into

the Klampid Surabaya system. The focus is on the Kalimasada program, which includes data related to population birth certificates, death certificates, MCH, and others which are then entered into the klampid application system to be processed by the Surabaya Dispendukcapil. The Klampid application itself is one of the online system innovations owned by the Dispendukcapil Surabaya. awareness, concern, and order as well as knowledge for the community regarding population administration in the Kapasari Village environment through Giat Permissi in collaboration with Ningminduk for data collection, assistance and resolution of problems experienced by the community. aimed at the community related to administrative services in the Kapasari sub-district which are more effective and efficient with student internship activities so that the community is more enthusiastic about taking care of population documents

Keywords: Service, Community, Kalimasada Program, K-Klampid

PENDAHULUANN

Kelurahan merupakan ujung tombak dalam struktur pemerintahan terbawah yang langsung berhubungan dengan masyarakat yang tinggal di daerah perkotaan. Wilayahnya masuk dalam bagian wilayah kecamatan yaitu sebagai perangkat kecamatan yang memiliki tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat meningkatkan pelayanan publik di wilayah kelurahan tersebut.

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang secara teknis memuat tujuan pelayanan publik salah satunya adalah mewujudkan perlindungan masyarakat dan kepastian hukum dalam memberikan pelayanan publik. Dalam hal ini kepuasan publik juga di pengaruhi oleh pelayanan yang prima dalam berbagai situasi. Pelayanan yang prima kepada masyarakat ditunjang dari faktor pembangunan sarana dan prasarana yang sudah selayaknya menjadi perhatian pemerintah. Salah satu bentuk fasilitasi tersebut adalah dalam bentuk biaya operasional kelurahan atau dana kelurahan.

Wujud pemberdayaan masyarakat dan operasional Pemerintahan Kelurahan perlu dukungan penyediaan Alokasi Dana Kelurahan. Berbeda halnya dengan dana desa, dana kelurahan termasuk dalam katagori dana alokasi umum (DAU) tambahan kelurahan yang baru saja diprogramkan pemerintah pusat pada tahun 2018 dan program berjalan pada tahun 2019.

Pemerintah Kota (Pemkot) Surabaya mengadakan program terbaru yaitu Program Merdeka Belajar di Kampus Merdeka Administrasi Kependudukan (MKBM- A) Kegiatan tersebut dilakukan, dengan menggandeng sembilan perguruan tinggi di Kota Surabaya untuk menjadi satu sinergi sebagai upaya kerjasama dalam pembangunan dan pengembangan Kota Pahlawan. Terdiri dari Sembilan perguruan tinggi yang berad di Surabaya, salah satunya adalah Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Adanya kegiatan magang ini merupakan sebagai sebuah kegiatan pelatihan dan pembelajaran yang dilaksanakan di dunia usaha atau isntansi yang tentunya relevan dengan kompetensi keahlian yang dipelajari masing-masing disetiap jurusan. Dalam program MBKM Dispendukcapil Surabaya ini saya memilih program “Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik dengan Program Kalimasada melalui Sistem Aplikasi Klampid”.

Esensi dalam program ini pemerintah Kota Surabaya ingin membangun pelayanan tidak hanya dengan pemerintahan saja melainkan melalui level yang paling rendah dan dekat dengan masyarakat terkait data adminduk melalui gotong royong kerja sama dengan masyarakat. Karena pemerintah yang berhasil adalah pemerintahan yang bersinergi (Surabaya.go.id). Program terbaru Kalimasada ini dengan 4 Layanan yaitu Akta Kelahiran, Akta Kematian, Pindah Masuk dan Pindah Kelua, dapat dilakukan di tingkat yang paling rendah dan dekat dengan masyarakat yaitu Rukun Tetangga (RT) yang bersinergi dengan kelurahan dan kecamatan di setiap daerah.

Hal ini dilakukan dalam upaya meningkatkan kualitas lulusan perguruan tinggi dan menambah bekal untuk masa mendatang guna memasuki dunia kerja yang semakin ketat persaingannya. Selain itu dengan pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, banyak sekali inovasi pembaharuan yang diciptakan guna menunjang kemudahan dalam mencapai tujuan yang ingin dicapai.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka pelaksanaan magang ini bertujuan untuk:

- 1) Membantu merealisasikan program Kalimasada dengan sisetm Klampid di Kantor Kelurahan Nginden Jangkungan.

- 2) Mengetahui prosedur pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Kantor Kelurahan Nginden Jangkungan.
- 3) Mengetahui proses komunikasi organisasi secara struktural vertikal dan horizontal di Kantor Kelurahan Nginden Jangkungan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik. Diharapkan aparat pemerintah di seluruh Indonesia melakukan pelayanan publik sesuai dengan yang diharapkan masyarakat.

Kelurahan Nginden Jangkungan merupakan pemerintahan pada tingkat dibawah kecamatan Sukolilo yang membantu mempermudah jangkauan kepada masyarakat untuk melakukan pendataan maupun pengajuan permohonan ditingkat RT/RW. Kelurahan Nginden Jangkungan terdiri atas 11 RW dan 61 RT dengan jumlah penduduk tercatat pada bulan Desember tahun 2021 yaitu sebanyak 7.729 penduduk laki-laki dan 7.748 penduduk perempuan. Dengan total keseluruhan jumlah penduduk yaitu 15.477 jiwa. Visi dari kelurahan Nginden Jangkungan yaitu “Mewujudkan Kelurahan Yang Unggul, Sejahtera, Dan Kolaboratif”. Dan Upaya untuk mewujudkan visi tersebut maka dijabarkan menjadi 3 misi pembangunan Kelurahan Nginden Jangkungan, antara lain:

1. Meningkatkan kualitas dan kompetensi sumber daya kelurahan
2. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat
3. Mengoptimalkan pemberdayaan masyarakat bersama kelurahan melalui program-program unggulan Pemerintah Kota Surabaya



Gambar 1: Kantor Kelurahan Nginden Jangkungan

Dalam melakukan Optimalisasi Program Kalimasada yang dibuat oleh Dispendukcapil Kota Surabaya dengan Judul “Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Dengan Program Kalimasada Melalui Aplikasi Klampid Di Kelurahan Nginden Jangkungan” kota Surabaya yang sudah diedukasi dan disosialisasikan ke warga Kelurahan Nginden Jangkungan.

METODE

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan selama 3 bulan, terhitung sejak tanggal 14 Maret - 14 Juni 2022, yang dilakukan secara berkelompok sebanyak 3 mahasiswa di Kelurahan Nginden Jangkungan kota Surabaya. Mahasiswa akan melaksanakan program kerja secara praktek langsung di lapangan untuk memberikan edukasi, sosialisasi dan memberikan pendampingan secara langsung kepada warga RT Rintisan Kalimasada lalu kemudian di inout pada sistem aplikasi Klampid Surabaya, sehingga nantinya Administrasi Kependudukan di Kelurahan Nginden Jangkungan tertib administrasi. Dan dalam hal ini mahasiswa memiliki peran penting untuk mendampingi RT Rintisan Kalimasada dan juga

membantu pegawai kelurahan Nginden Jangkungan untuk sigap melayani terkait adminduk. Mahasiswa juga dibantu dilapangan oleh ning minduk untuk mendata warga yang masih belum tertib adminduk. Dengan melakukan sosialisasi secara langsung di lapangan terbagi atas 2 yaitu dengan berkumpul di setiap balai RW secara bergilir maupun Door to door untuk memperkenalkan program Kalimasada dan sisitem Aplikasi Klampid kepada warga Nginden Jangkungan dengan cara mengedukasi dan memberikan contoh panduan penerapannya dalam menggunakan aplikasi Klampid secara mandiri. Selain itu program ini juga mengguakan sistem pendekatan teori Opinion Leader yang artinya ketua RT menyampaikan kepada warganya informasi mengenai pentingnya tertib Adminduk. Hal ini juga disampaikan melalui meda online Whatsapp yang terus dikelola langsung oleh pihak Kelurahan Nginden Jangkungan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyelenggaraan Adminduk di Kota Surabaya oleh DispendukCapil kota Surabaya 2022 menggunakan 14 dasar hukum salah satu diantaranya adalah PP Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Administrasi Kependudukan dan Perda Nomor 6 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Adminduk. Dengan Regulasi: 1) Pengurusan Akta Lahir, mati, pindah, KTP, KK tanpa surat pengantar RT dan RW. 2) Apabila surat keterangan lahir hilang cukup dengan membuat SPTJM lahir. 3) Apabila terikat pada perkawinan tetapi tidak dapat menunjukkan akta kawin untuk pengurusan akta lahir dapat membuat SPTJM suami-istri. 4) Untuk KK lama suami-istri yang perkawinannya tidak tercatat, maka status pada KK tercantum kawin belum tercatat. 5) Contrarius Actus. 6) E- Office (Aplikasi untuk penduduk yang sudah bertempat di tempat tujuan, dapat mengajukan pindah melalui Dispendukcapil Tujuan). 7) Pencatatan Nama dan Perubahan Nama.

Kegiatan magang kali ini yang berfokus pada Optimalisasi Program Kalimasada, yang mana Kalimasada (Kawasan Lingkungan Sadar Adminduk) merupakan salah satu program Dispendukcapil Kota Surabaya dalam merintis tercapainya lingkungan/kampung yang tertib adminduk dengan meningkatkan jumlah masyarakat yang sadar adminduk. Program ini dilaksanakan Ketua RT pada setiap Kecamatan se-Kota Surabaya sekaligus sebagai perintis layanan adminduk di Lingkungan Rukun Tetangga guna lebih mendekatkan pelayanan Adminduk kepada masyarakat.



Gambar 2. Pelayanan Permohonan Pengajuan Berkas oleh Warga

Dalam hal ini penulis membantu pihak Kelurahan Nginden Jangkungan bersama Pengurus yang bertugas membantu Pelayanan Adminduk di wilayah RT satu ke lainnya dalam 4 layanan yaitu : 1. Pindah Datang 2. Pindah Keluar 3. Akta Kelahiran 4. Akta Kematian Serta penulis bersama pihak Kelurahan Nginden Jangkungan bekerja sama dalam mensosialisasikan Adminduk dalam hal : 1. Jenis Layanan yang ada di Kantor Kelurahan Nginden Jangkungan 2. Tempat Layanan yang bisa dituju oleh warga Kelurahan Nginden Jangkungan 3. Syarat dan prosedur Layanan yang harus dipenuhi jika ingin mengajukan suatu permohonan data yang dibutuhkan.

Berbagai kegiatan yang dilakukan diatas dapat dilakukan secara online dan offline yang akan dipandu oleh penulis selama kegiatan magang berlangsung dan dibantu oleh pihak Kelurahan Nginden Jangkungan yang bertugas. Selama kegiatan magang penulis juga membantu dalam pelayanan warga yang mengajukan perihal: 1. Pengambilan KTP-EL 2. Pengajuan Akta Kelahiran 3. Pengajuan Akta

Kematian 4. Pengajuan KIA 5. Tambah jiwa bagi anak yang belum masuk KK 6. Tingkat pembaruan Status Perkawinan 7. Tingkat pembaruan biodata 8. Validasi keberadaan factual penduduk 9. Pendataan penduduk non permanen Tentunya semua kegiatan yang dilakukan penulis diatas selama 3 bulan didampingi oleh pihak kelurahan dalam hal cek ulang data pengajuan maupun saat turun langsung ke lapangan. Untuk memastikan semua data telah tepat.

Tahapan	Kegiatan	Frekuensi	Keterampilan
Observasi, hal ini dilakukan untuk mengetahui kondisi, informasi dan mengumpulkan bukti yang kongkret terhadap permasalahan di lingkungan Kelurahan Nginden Jangkungan terkait administrasi kependudukan	Melakukan pendataan penduduk bagi masyarakat, ber acuan pada prosedur Kalimasada Kelurahan Nginden Jangkungan. Pendataan terkait: 1) Belum rekam e-KTP 2) Belum memiliki akta kelahiran 3) Belum memiliki Kartu identitas Anak (KIA) 4) Belum tercatat kawin 5) Update KK	Setiap hari dalam kurun waktu 1 bulan pertama	Berkomunikasi dan melihat keadaan permasalahan administrasi kependudukan masyarakat secara langsung dilapangan maupun pada saat masyarakat datang ke Kelurahan Nginden Jangkungan
	Melakukan wawancara terhadap masyarakat secara langsung terkait permasalahan administrasi kependudukan yang dialami oleh masyarakat, baik melalui masyarakat secara langsung ataupun	Setiap hari selama 1 bulan pertama dan 1 bulan kedua	Berkomunikasi dengan baik serta membantu menyelesaikan dengan memberikan <i>problem solving</i> yang dirasa bisa membantu mengatasi
			melalui RW yang bersangkutan.
			Menyusun data dan menyimpulkan hasil bservasi di setiap RT/RW dan masyarakat perihal pengajuan maupun pengaduan yang berkaitan dengan Kalimasada, lalu menginput data di laman Klampid agar selalu terupdate dan bisa segera di proses bersama Kasipem Kelurahan Nginden Jangkungan
			Setiap hari setelah melakukan pendataan penduduk
			permasalahan tersebut.
			Menyusun, meringkas, dan menyimpulkan hasil data Kalimasada berdasarkan hasil observasi sebelumnya dan input data pada sistem Klampid Surabaya.
			Sosialisasi
			Melakukan sosialisasi kepada masyarakat melalui balai-balai RW yang ada di Kelurahan Nginden Jangkungan terkait program Kalimasada. Tentang gambaran umum, pelayanan yang bisa dilakukan dalam program ini agar diterapkan dilingkungan RT.
			Setiap hari selama pada tiap minggu nya selama 3 bulan
			Meningkatkan skill komunikasi dalam organisasi dan <i>public speaking</i> mahasiswa
			Pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Nginden Jangkungan
			Membantu melayani administrasi kependudukan di Kelurahan Nginden Jangkungan melalui sistem laman Klampidsurabaya.go.id.
			Berawal sejak 14 Maret – 14 Juni 2022
			Menerapkan teori yang di pelajari seperti Etika Administrasi publik, Etika Pelayanan, Governansi Digital, dll

Gambar 3. Tabel Kegiatan Berdasarkan Tahapan dan Keterampilan

SIMPULAN

Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) Administrasi Kependudukan yang di inisiasi oleh Pemerintah Kota Surabaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dengan program Optimalisasi Program Kalimasada atau Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan yang telah saya lakukan di Kelurahan Nginden Jangkungan sebagai tempat magang, membawa dampak yang sangat baik. Mualai dari kegiatan awal observasi analisis kondisi dan informasi dan permasalahan yang terdapat dilapangan kemudian sosialisasi hingga terbentuknya pencapaian pengoptimalan Program Kalimasada berjalan dengan baik da sesuai dengan rencana dan target yang telah ditentukan.

Peningkatan sikap, nilai kesadaran, kepedulian dan tertib serta pengetahuan bagi masyarakat terkait administrasi kependudukan di lingkungan Kelurahan Nginden Jangkungan melalui bidang Pemerintahan yang bekerja sama dengan Ningminduk untuk pendataan, pendampingan dan penyelesaian permasalahan yang dialami oleh masyarakat. Kepuasan Masyarakat terkait pelayanan administrasi di kelurahan Kapasari yang semakin efektif dan efisien dengan adanya kegiatan magang mahasiswa sehingga masyarakat lebih antusias untuk mengurus dokumen kependudukan. Manfaat yang sama juga didapar oleh pelaksana magang, mahasiswa mendapatkan kemampuan, pengetahuan tentang proses pengurusan segala dokumen kependudukan yang terkait dengan adminduk. Mendapatkan pengalaman yang menyenangkan dan kesempatan menerapkan teori yang telah di pelajari di perguruan tinggi. Mahasiswa juga dilatih untuk bertanggung jawab, bersikap kritis dan mengambil keputusan dengan bijak dan tepat sasaran.

SARAN

Adapaun pemohon yang sering mengalami volume peningkatan dalam pengajuan permohonan berkas diharapkan juga beriringan dengan jumlah SDM yang cukup di Kelurahan Nginden Jangkungan, agar masyarakat lebih cepat untu tertangani. Dan untuk Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dengan berpartisipasi dengan Program MBKM ini menambah nilai plus bagi universitas maupun mhasiswa yang ikut adil bagi mahasiswa yang belum berkesempatan mengikuti pada kali ini alangkah baiknya mempersiapkan diri dengan melatih skill yang dimiliki.

UCAPAN TERIMAKASIH

Syukur Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan MBKM-A pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Laporan PKL ini dibuat sebagai bentuk pertanggungjawaban setelah penulis melaksanakan magang pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dengan Program Kalimasada di Kantor Kelurahan Nginden Jangkungan, yang diajukan sebagai syarat untuk menyelesaikan Evaluasi Akhir Semester Fakultas Ilmu Budaya Program Sastra Inggris Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Dalam penyusunan Laporan PKL ini, penulis mendapat masukan, bimbingan, petunjuk, dan nasehat dari berbagai pihak. Untuk penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA, selaku Rektor Untag Surabaya.
2. Ibu Dr. Ayun Maduwinarti, M.P. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Ibu Anggraeny Puspaningtyas S.AP.,M.AP. selaku Kaprodi Administrasi Negara
4. Bapak Drs. M. Kendry Widiyanto, M.Si. selaku Dosen Pembimbing dalam penyusunan laporan PKL ini.
5. Bapak Agus Imam Sonhaji, ST, M.MT, selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.
6. Ibu Relita Wulandari, selaku PIC Program Optimasi Pelaksanaan Program Kalimasada.
7. Ibu Novi Astiwie, SH, selaku Ketua pembimbing magang dan Lurah di Kantor Kelurahan Nginden Jangkungan Kota Surabaya.
8. Bapak Mohammad Fajar Fanani, selaku Kasipem di Kantor Kelurahan Nginden Jangkungan Kota Surabaya.
9. Orang tua yang tiada henti memberikan samangat dan bantuan dari segi moral dan material selama awal kegiatan magang hingga akhir.
10. Tim Magang dan orang terdekat yang telah memberi bantuan dalam penyusunan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini.

Penulis menyadari bahwa laporan PKL ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapakan kritik dan saran untuk penyusunan di masa mendatang. Semoga laopran PKL ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

DAFTAR PUSTAKA

- Duhita, A. S. (2018). Inovasi Produk E-Lampid dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 6(2), 1–11. <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp1430c8e0b0full.pdf>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 tentang Pelayanan Publik mbkma.dispendukcapilsurabaya.id, (2022). Tentang MBKM-A. Diakses pada 6 Mei 2022, <https://mbkma.dispendukcapilsurabaya.id/>
- Buku Pedoman laporan MBKM